

# INFORME DE GESTION

## SOCIAL WORLD 2017



# CONTRATACIÓN 2017

## PROMOCOSTA

CONTRATO	VALOR	VIGENCIA	SERVICIOS
CONTRATO SAT 2017E2V060	\$ 878.386.583	1 DE JULIO DE 2017-30 DE JUNIO 2018	EVENTO: CONSULTA ESPECIALIZADA - PROCEDIMIENTOS - PROGRAMA CV - PROGRAM GESTANTE- OTROS SERVICIOS
CONTRATO SAT2017R1A003	\$ 30.344.800	1 DE NOVIEMBRE DE 2017-31 DE OCTUBRE 2018	RAYOS X
CONTRATO SAT2017R1A002	\$ 141.325.583	1 DE NOVIEMBRE DE 2017-31 DE OCTUBRE 2018	MEDICINA GENERAL - ODONTOLOGIA - LABORATORIO 1ER NIVEL
CONTRATO N 3008646 - ECOÉTROL	\$ 196.477.500	1 DE SEPT. 2017-31 DE AGOSTO 2019	- ATENCION EN SALUD EN PROMOCION Y PREVENCION - MEDICINA GENERAL - SALUD OCUPACIONAL - NUTRICION . SICOLOGIA -
TOTAL	\$ 1.246.534.466		

# SALUD SOCIAL 2017

CONTRATO	VALOR	SERVICIOS
CONTRATO SAT2017E2V058 PGP PROGRAMAS BARRANQUILLA	\$ 162,993,867	CV
	\$ 33,835,784	GESTANTE
	\$ 33,469,885	NEFROPROTECCION
	\$ 33,349,112	FALLA CARDIACA
	\$ 87,593,388	OTRAS ACTIVIDADES
	\$ 86,333,333	NEURODESARROLLO
	\$ 176,303,092	LABORRATORIO CLINICO
TOTAL CONTRATO PROGRAMAS SAT2017E2V058 (SUMADO PAD)	\$ 851,128,461	
CONTRATO SAT2017E2V058 PAD BARRANQUILLA	\$ 101,250,000	URGENCIAS PAD
CONTRATO SAT2017E2V058 EVENTO PAD BARRANQUILLA	\$ 136,000,000	ATENCION PACIENTE ALTO, MEDIANO Y BAJO SOPORTE CON O SIN VENTILACION – PAQUETES PAD
CONTRATO SAT2016R1A064 CAPITADO BARRANQUILLA	\$ 162,678,816	, MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA, LABORATORIO 1ER NIVEL, ULTRASONIDO, TERAPIA RESPIRATORIA, ENFERMERIA, NUTRICION Y PSICOLOGIA
CONTRATO SNO2017R1A041 CAPITADO CUCUTA	\$ 73,937,847	MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA Y LABORATORIO 1ER NIVEL
CONTRATO SNO2017E2A042 PROGRAMAS CUCUTA	\$ 229,955,046	PROGRAMA CARDIOVACULAR, GESTANTES,EPOCA, LABORATORIO 2DO NIVEL Y OTROS SERVICIOS.
LABORATORIO PROMOCOSTA	\$ 40,000,000	LABORATORIO 1ER, 2DO Y 3ER NIVEL

**\$1.458.950.170**

# INFORME INDICES SATISFACCIÓN

---





% SATISFACCIÓN



TASA DE QUEJAS \*1000 USUARIOS



MOTIVOS



% GESTION



TENDENCIA PQRS

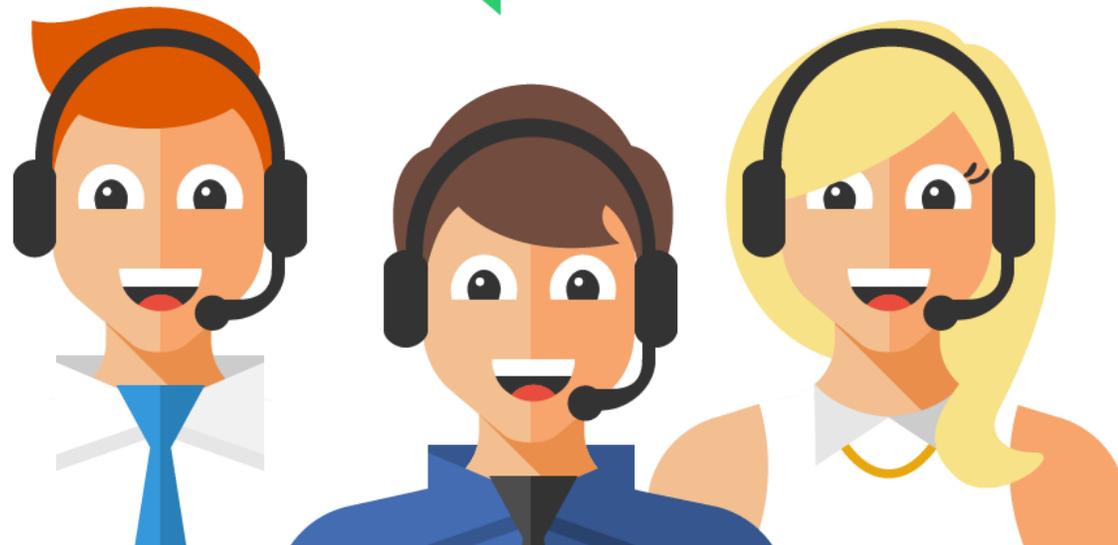
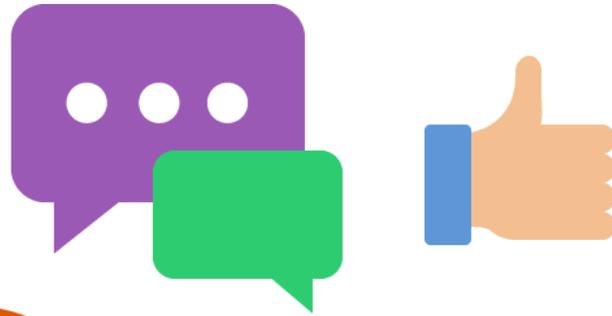


96,0	2,0	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demora en la atención</li> <li>2. No entregan medicamento</li> <li>3. No responden teléfono</li> <li>4. Inconformidad asignación de citas</li> <li>5. Mala atención especialistas</li> <li>6. Especialista llega tarde</li> </ol>	100%	<p>QUEJAS ENERO-NOVIEMBRE</p>
95%	1,5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demora en asignación de citas.</li> <li>2. Demora para atención.</li> <li>3. Instalaciones incomodas</li> </ol>	100%	
92%	1,7	<p>Principales causas "PQRS"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Demora para la confirmación y facturación de citas: 17% (24)</li> <li>* Demora para la atención por parte del profesional o especialista: 15% (21)</li> <li>* Dificultad para solicitar cita: 9% (13)</li> <li>* Mal direccionamiento del usuario: 7% (9)</li> <li>* Mala atención del profesional: 5% (7)</li> <li>* No hay disponibilidad del profesional requerido: 4% (6)</li> <li>* No hay atención preferencial: 3% (4)</li> </ul> <p>Principales causas "Satisfacción"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dificultad para acceder al call center: 60% (150)</li> <li>* Demora para la atención del profesional: 21% (92)</li> <li>* Citas lejanas: 15% (60)</li> <li>* No hay atención preferencial: 2% (14)</li> <li>* Atención poco amable: 1% (5)</li> <li>* Impuntualidad en la hora de inicio del profesional: 1% (1)</li> </ul>	100%	<p>* Se han implementado acciones que han reducido sustancialmente el número de quejas relacionadas con las principales causas de insatisfacción. Entre las acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización protocolo de llamada</li> <li>2. Disponibilidad de las bases de datos de programas</li> <li>3. Apertura de agendas del año en servicios críticos como medicina general y medicina interna</li> <li>4. Aumento de la capacidad del call center, 5. Mejoramiento de la eficiencia de los equipos de cómputo de call center.</li> <li>6. Apertura de filas preferenciales en recepción del primer y segundo piso.</li> <li>7. Implementación nuevo sistema de digiturno.</li> <li>8. Capacitación al personal en trato humanizado.</li> <li>9. Aumento de la capacidad de profesionales en especialidades y medicina general.</li> <li>10. Implementación de teléfono rojo y priorización de call center para su contestación.</li> </ol>



96,20%	2,74	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Largos tiempos de espera para la consulta ( El profesional llega tarde)</li> <li>2. Poca oportunidad en la asignación de citas con especialista</li> <li>3. No entrega oportuna de medicamentos en mayor proporción los NO POS</li> <li>4. Poca amabilidad e información por parte de línea de frente.</li> <li>5. Poca amabilidad por parte de médicos y especialistas.</li> <li>6. Preferencia de atención para algunos usuarios.</li> <li>7. Falta de registro en citas medicas presenciales y Call center ( Se le asigna cita y al momento de asistir estas no están programadas)</li> <li>8. No estar de acuerdo con criterios médicos</li> <li>9. No contacto para la reprogramación de citas</li> <li>10. Poca oportunidad en la entrega de resultados.</li> </ol>	100%	70%
--------	------	---	------	-----

# CONTACT CENTER

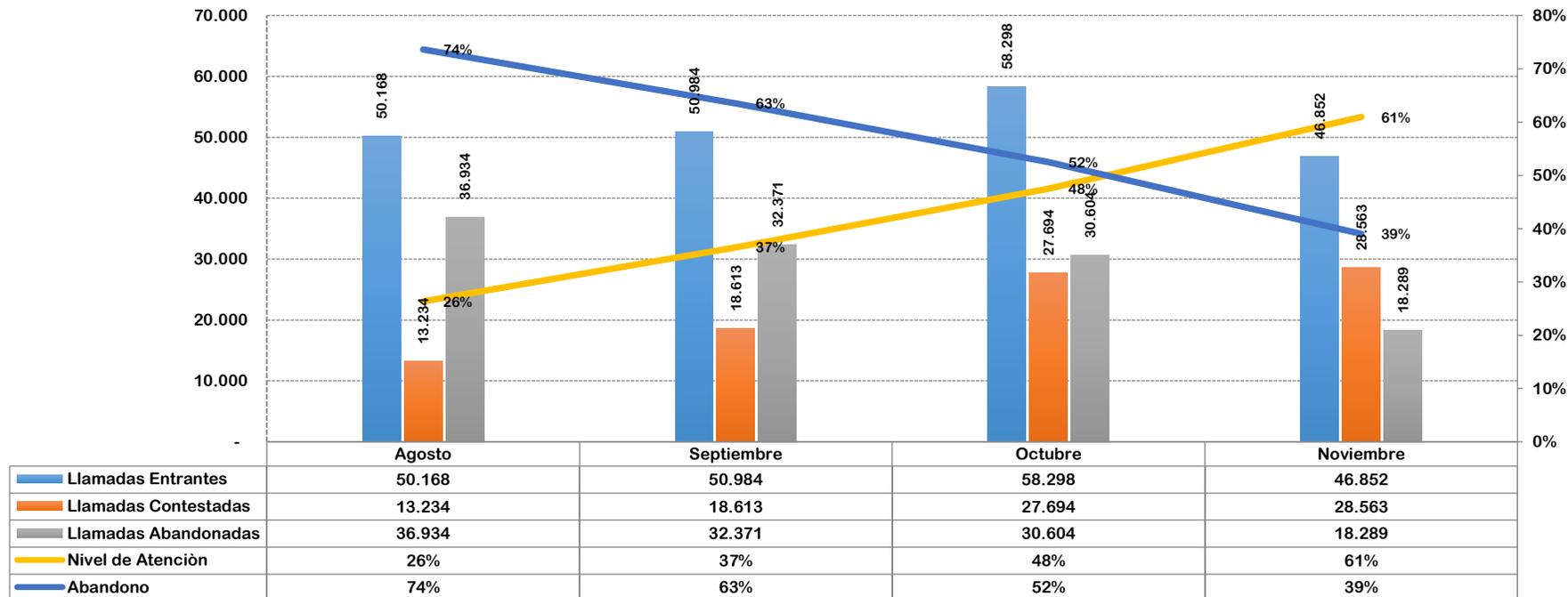




Call Center

# Estadísticas

## Tendencia Mensual



➔ Promedio Nivel Atención **43 %**

➔ Aumento de Nivel de Atención con respecto al mes anterior **13 p.p**

➔ Promedio Abandono **57 %**

➔ Disminución de llamadas con respecto al mes anterior **11.446**

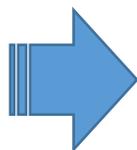
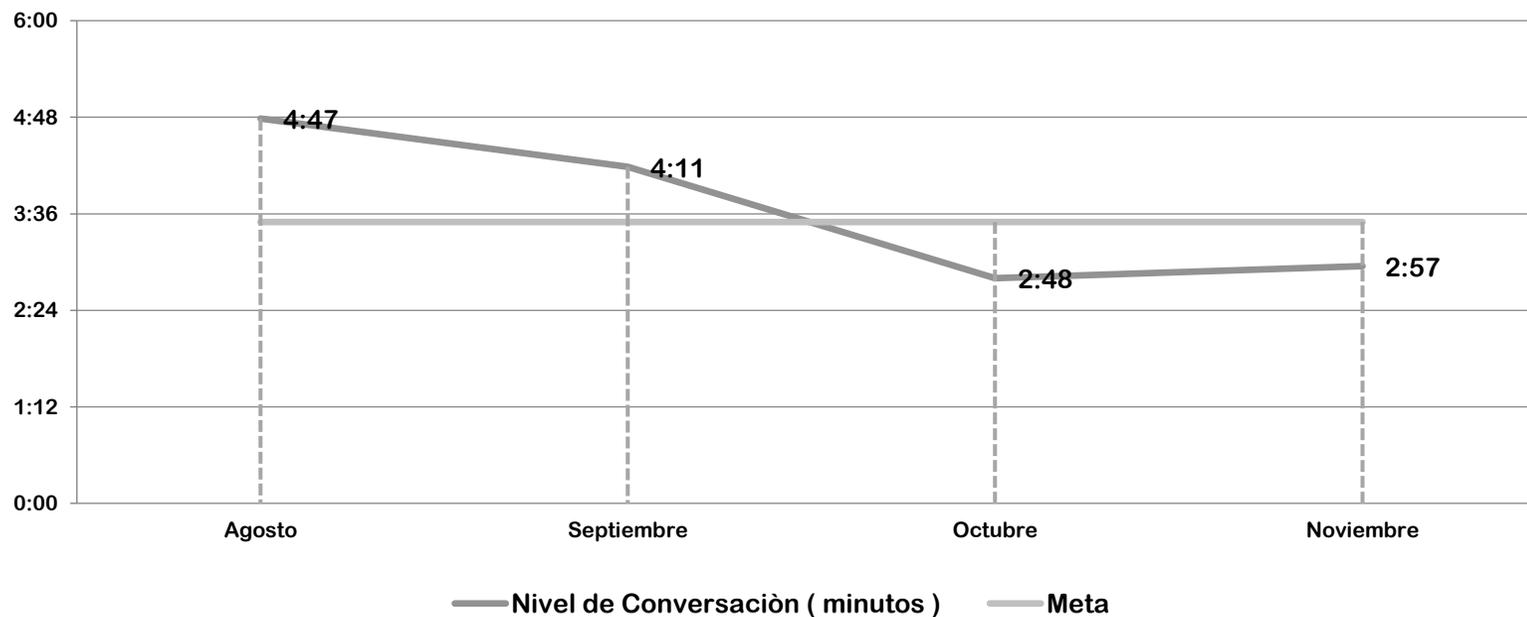
\*\* Octubre vs Noviembre



Call Center

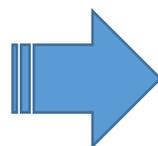
# Estadísticas

## Tendencia Mensual Nivel de Conversación



Promedio AHT

**03:40**



Tiempo AHT Operacional

**03:30**



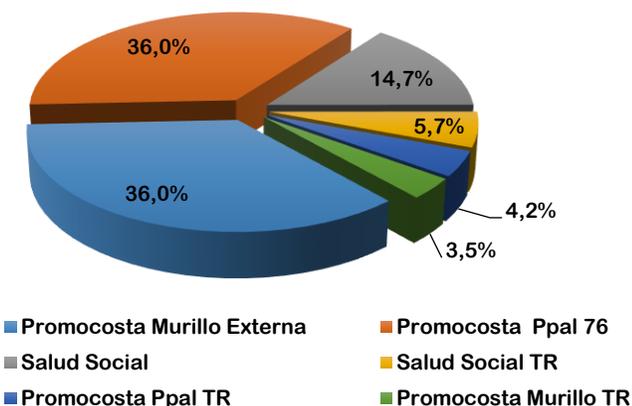
## Call Center

# Estadísticas

### Consolidado Llamadas entrantes por colas

SKILL / CAMPAÑA	Cola	Mes				Total
		Ago	Sep	Oct	Nov	
Promocosta Murillo Externa	27	15,028	21,133	25,523	13,457	75,141
Promocosta Ppal 76	26	24,825	20,593	14,219	15,458	75,095
Salud Social	25	7,999	6,895	7,350	8,432	30,676
Salud Social TR	28	989	2,285	4,734	3,930	11,938
Promocosta Ppal TR	29	1,036	1,576	3,268	2,828	8,708
Promocosta Murillo TR	30	196	1,122	3,204	2,747	7,269
<b>Total</b>		<b>50,073</b>	<b>53,604</b>	<b>58,298</b>	<b>46,852</b>	<b>208,827</b>

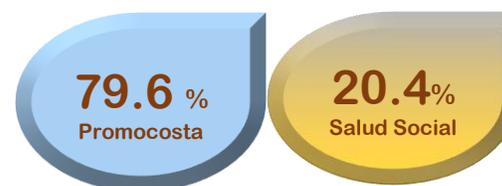
### Consolidado 2017

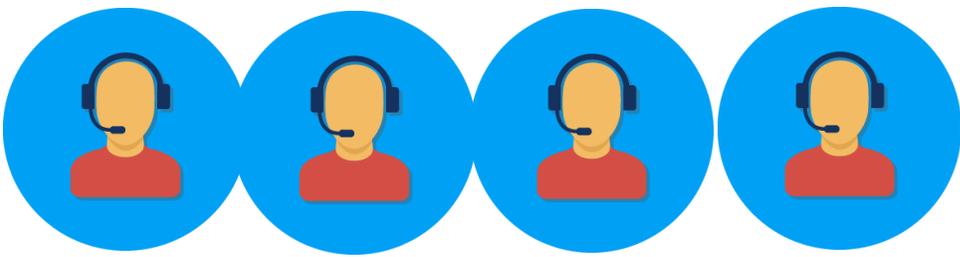


### % Variación Llamadas Entrantes Oct - Nov

↓ **20 %**

### Participación por sedes consolidado





## Call Center

# Estadísticas

### Informe de seguimiento diario colas Noviembre

Campaña	Contestadas	% Part. Contestadas	Abandonadas	% Part. Abandonadas	Llamadas Totales
Promocosta Ppal 76	7,480	26.2%	7,978	43.6%	15,458
Promocosta Murillo Externa	6,188	21.7%	7,269	39.7%	13,457
Salud Social	6,123	21.4%	2,309	12.6%	8,432
Salud Social TR	3,604	12.6%	326	1.8%	3,930
Promocosta Ppal TR	2,603	9.1%	225	1.2%	2,828
Promocosta Murillo TR	2,565	9.0%	182	1.0%	2,747
<b>Total general</b>	<b>28,563</b>	<b>100.0%</b>	<b>18,289</b>	<b>100.0%</b>	<b>46,852</b>

### Sedes

#### % Participación Abandono

Del total de llamadas abandonadas la participación por sedes es

**Promocosta 86 %**  
**Salud Social 14 %**

### % Participación Noviembre

Nivel de Atención **61 %**

Abandono **39 %**

#### Participación por sedes consolidado





## Call Center PROMONORTE

### TIEMPO DE ESPERA EN RESPUESTA POR PARTE DE LOS AGENTES

Cola	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Tiempo Promedio Espera(Seg)	Espera Mayor(seg)	Llamadas Totales
Asignación de Citas	59869	4817	4602	3997	4217	4184	36323	902	160480	118163
<b>Total</b>	<b>59869</b>	<b>4817</b>	<b>4602</b>	<b>3997</b>	<b>4217</b>	<b>4184</b>	<b>36323</b>	<b>902</b>	<b>160480</b>	<b>118163</b>

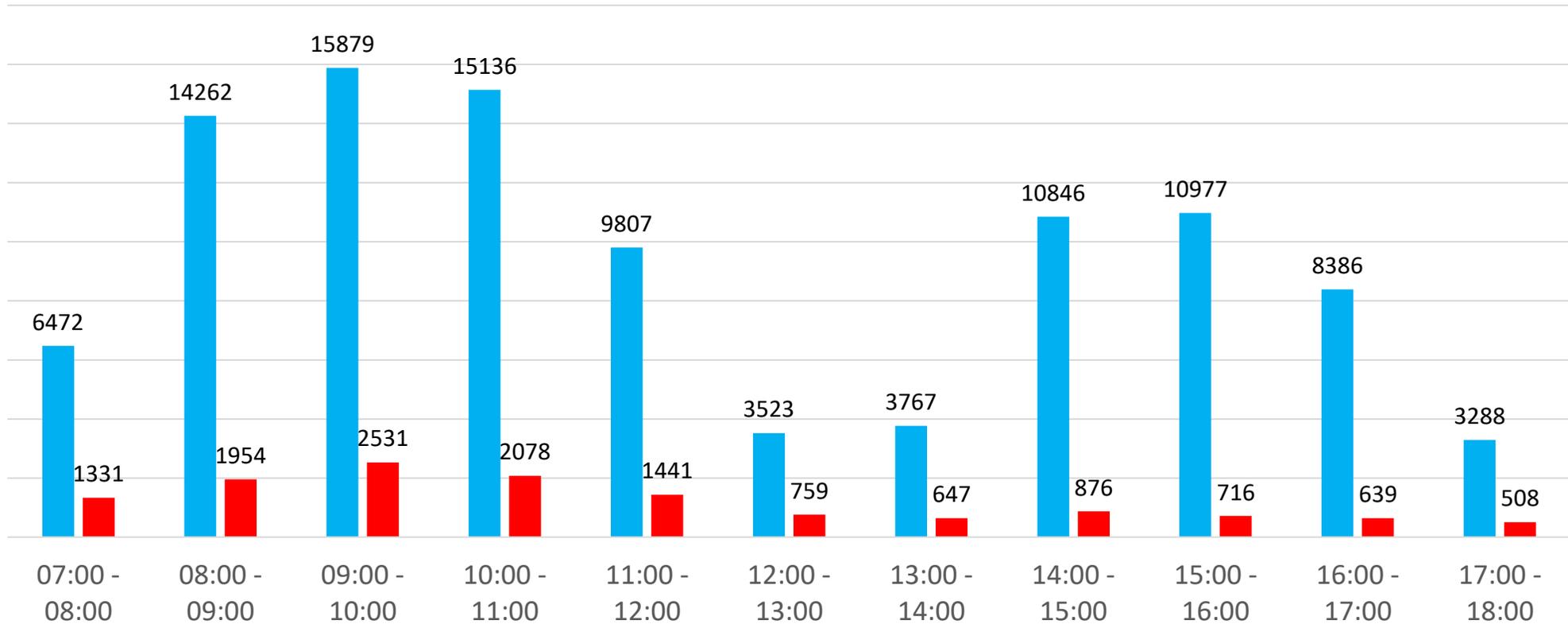
Agente	Llamadas Contestadas	Duración	Promedio	Llamada más Larga
Agente 1	30190	942:43:38	0:01:52	0:22:56
Agente 2	36653	1104:10:53	0:01:48	0:13:09
Agente 3	35766	1123:51:25	0:01:53	0:23:12
<b>Total</b>	<b>102609</b>	<b>3170:45:56</b>	<b>0:01:51</b>	<b>0:22:56</b>



# Call Center PROMONORTE

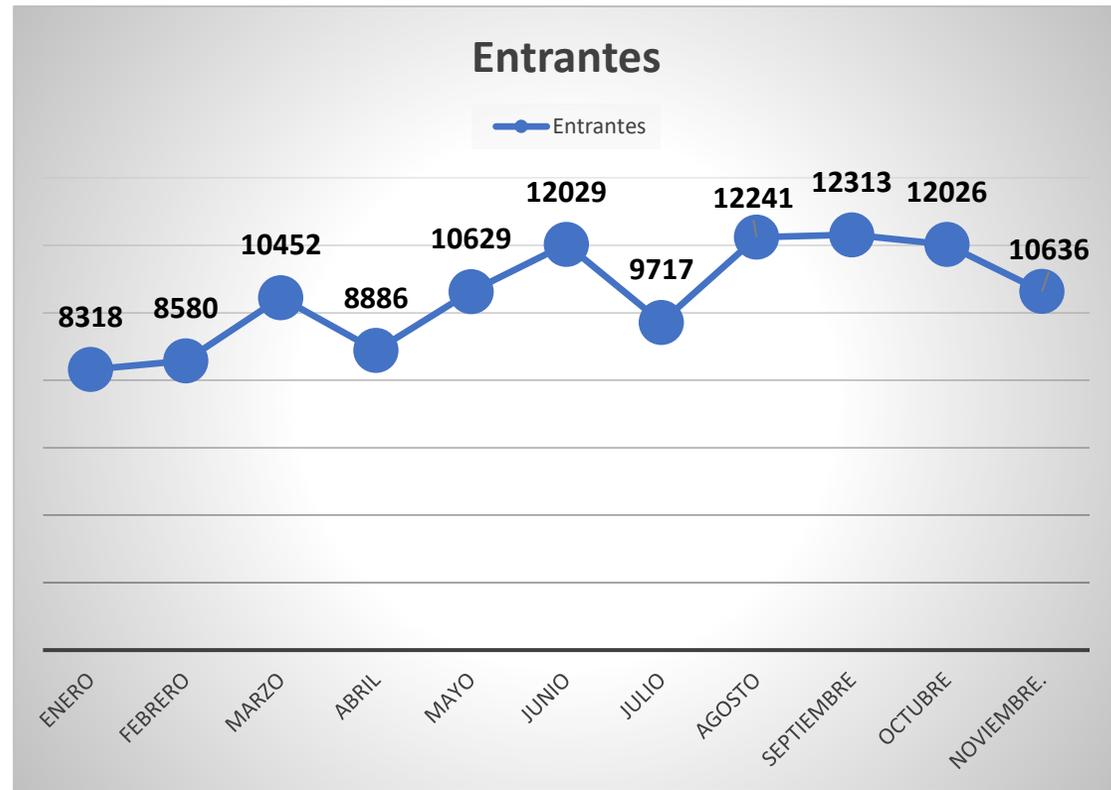
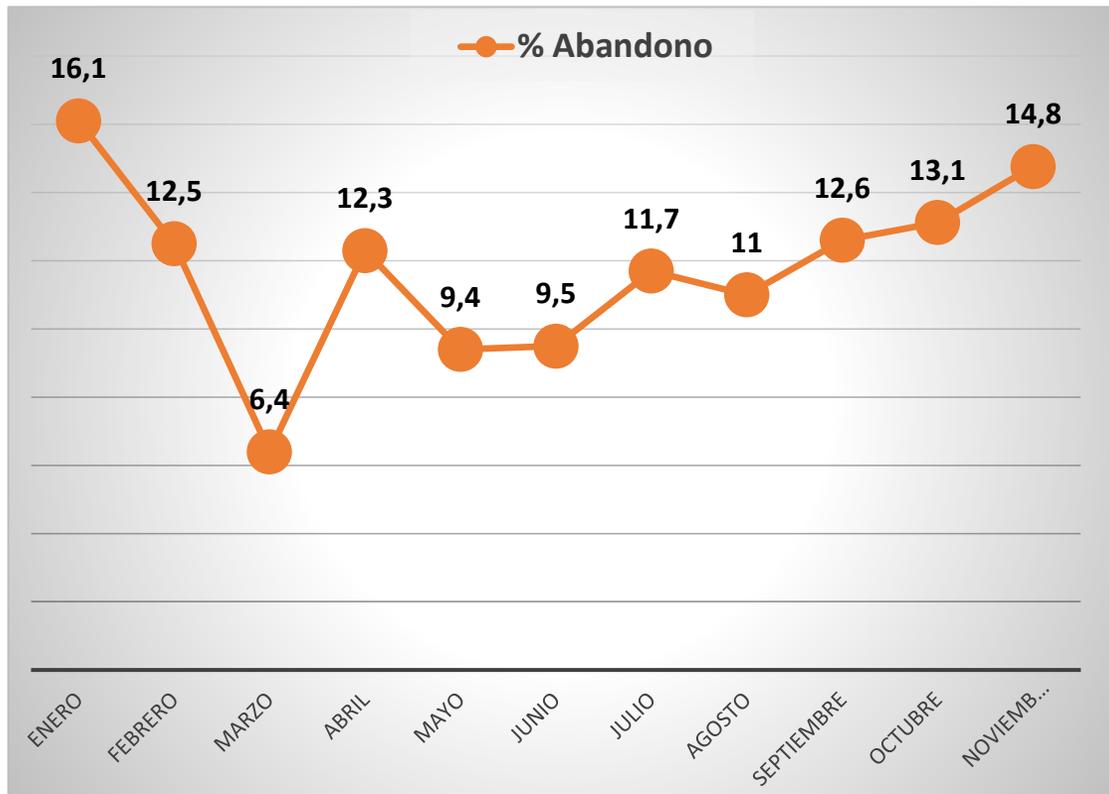
## Call Center

■ Respondidas ■ Abandonadas





# Call Center PROMONORTE



# PROGRAMAS





## ALTO COSTO CV PROMOCOSTA INICIO 1 DE JULIO 2017 HASTA 30 DE JUNIO 2018

DM-HTA				HTA				DM				CON EVOLUCION				CON COLESTEROL TOTAL				TRIGLICERIDOS				HDL							
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
3222	642	2580	19,93	3222	2120	1102	65,80	3222	460	2762	14,28	3222	2497	725	77,50	3222	1105	2117	34,30	3222	1105	2117	34,30	3222	1105	2117	34,30	3222	1105	2117	34,30

LDL				CREATININA				ALBUMINURIA				ORINA				GLICEMIA				HB1				ELECTRO				ECO							
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
3222	1105	2117	34,30	3222	1323	1899	41,06	3222	827	2395	25,67	3222	738	2484	22,91	3222	1341	1881	41,62	3222	1260	1962	39,11	3222	881	2341	27,34	3222	252	2970	7,82				

31

MDICO GENERAL				ENFERMERIA				NUTRICION				INTERNISTA				CARDIOLOGIA				
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	
3222	2090	1132	64,87	3222	912	2310	28,31	3222	1986	1236	61,64	3222	2235	987	69,37	3222	267	2955	8,29	46,49



## TABLA DE ALTO COSTO ARTRITIS PROMOCOSTA 1 DE JULIO 2017 HASTA 30 DE JULIO 2018

CONSULTA CON ESP				PESO Y TALLA				FACTOR REUMA				HEMOGLOBINA GLICO				VGS				PCR				LEUCOCITOS				CREATININA							
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
169	169	0	100	169	169	0	100	169	123	46	73	169	77	92	46	169	58	111	34	169	68	101	40	169	36	133	21	169	61	108	36				

P. ORINA				ALT				HTA				DM				
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	
169	53	116	31	169	51	118	30	169	36	133	21	169	13	156	8	45





## ALTO COSTO CV SALUD SOCIAL INICIO 1 DE JULIO 2017 HASTA 30 DE JUNIO 2018

HTA				DM				CON EVOLUCION				CON COLESTEROL TOTAL				TRIGLISERIDOS				HDL				LDL							
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
6277	5394	883	85,93	6277	1726	4551	27,50	6277	4829	1448	76,93	6277	2746	3531	43,75	6277	2746	3531	43,75	6277	2746	3531	43,75	6277	2746	3531	43,75	6277	2746	3531	43,75

CREATININA				ALBUMINURIA				ORINA				GLICEMIA				HB1				ELECTRO				ECO							
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
6277	3152	3125	50,22	6277	2221	4056	35,38	6277	2722	3555	43,36	6277	3549	2728	56,54	6277	3268	3009	52,06	6277	903	5374	14,39	6277	1039	5238	16,55	<b>40,32</b>			

MEDICO GENERAL				ENFERMERIA				NUTRICION				INTERNISTA				CARDIOLOGIA				
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	
6277	4004	2273	63,79	6277	2022	4255	32,21	6277	1972	4305	31,42	6277	3205	3072	51,06	6277	451	5826	7,18	<b>37,13</b>

## ALTO COSTO ERC SALUD SOCIAL INICIO 1 DE JULIO 2017 HASTA 30 DE JUNIO 2018

COLESTEROL TOTAL				HDL				LDL				CREATININA				MICROALBUMINURIA				CREATINURIA				HbA1c				PTH							
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
1215	757	458	62,30	1215	757	458	62,30	1215	757	458	62,30	1215	998	217	82,14	1215	704	511	57,94	1215	699	516	57,53	1215	873	342	71,85	1215	494	721	40,66	<b>57,00</b>			

HTA				DM			
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
1215	647	568	53,25	1215	238	977	19,59





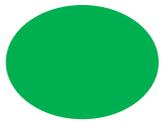
PROMONORTE

ALTO COSTO CV PROMONORTE INICIO 1 DE JULIO 2017 HASTA 30 DE JUNIO 2018

HTA				DM				CON EVOLUCION				CON COLESTEROL TOTAL				TRIGLICERIDOS				HDL				LDL			
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%
3311	2762	549	83,42	3311	1263	2048	38,15	3311	3034	277	91,63	3311	2538	773	76,65	3311	2526	785	76,29	3311	2389	922	72,15	3311	2396	915	72,36

CREATININA				ALBUMINURIA				ORINA				GLICEMIA				HB1				ELECTRO				ECO				
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	
3311	2186	1125	66,02	3311	2224	1087	67,17	3311	2347	964	70,88	3311	1341	1970	40,50	3311	1771	1540	53,49	3311	2705	606	81,70	3311	63	3248	1,90	<b>61,74</b>

MDICO GENERAL				ENFERMERIA				NUTRICION				INTERNISTA				CARDIOLOGIA				
BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	BD	SI	NO	%	
3311	3048	263	92,06	3311	2336	975	70,55	3311	2376	935	71,76	3311	2673	638	80,73	3311	0	3311	0,00	<b>63,02</b>



# ESTADISTICA DE ATENCIONES 2017

88.298

- TOTAL CONSULTAS ESPECIALIZADAS
- 39773 PACIENTES

92.141

- TOTAL CONSULTAS PROGRAMA
- 6665 PACIENTES

1.251

- TOTAL EPOCA
- 691 PACIENTES

1.575

- TOTAL PROCEDIMIENTOS CARDIOLOGIA
- 1384

293.300

- TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS
- 113819 PACIENTES

30.240

- TOTAL IMÁGENES
- 22830 PACIENTES

1783

- CONSULTA EXTERNA CONTRIBUTIVO MUNICIPIO
- 417 PACIENTES

27.705

- TOTAL 1 NIVEL
- 13136 PACIENTES

45.911

- TOTAL TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLINICO
- 23419 PACIENTES

2.698

- PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS
- 2050 PACIENTES

# HOSPITALIZACIONES





	PROMOCOSTA	SALUD SOCIAL				CALIDAD MEDICA	PROMONORTE
		RCV	FALLA	NEFRO	GESTANTES		
<b>TOTAL HOSPITALIZADOS</b>	628	1119	1119	1119	1119	444	192
<b>DESCONOCIDOS EN EL PROGRAMA</b>	382	529	490	986	1108	153	172
<b>CONOCIDOS EN EL PROGRAMA</b>	246	216	17	42	8	291	20
<b>TOTAL EN BASE DE DATOS</b>	4865	6711	320	1201	423	2816	2815
<b>% DE HOSPITALIZADOS</b>	5,06%	3%	5%	3%	2%	10,3%	1%
<b>META DE COOSALUD</b>	10%	10%	10%	10%	-	10%	10%

# 3 GENERACIONES





<b>1</b>	<b>SERVICIO</b>	22 ESPECIALIDADES	32 ESPECIALIDADES	ESPECIALIDADES DE: INFECTOLOGIA, MEDICINA DEL DOLOR, GASTROPEDIATRIA, CIRUGIA DE TORAX, MEDICINA FAMILIAR, PYP Y 1ER NIVEL DE CONTRIBUTIVO
<b>2</b>	<b>SELLOS DE CALIDAD</b>	CERTIFICACION SEDE SABANALARGA	CERTIFICACIÓN SEDE PRINCIPAL Y SEDE MURILLO	CERTIFICACION SEDE ECOPETROL
<b>3</b>	<b>PROGRAMA</b>	PROGRAMA EPOCA, CARDIOVASCULAR Y GESTANTE	PROGRAMA ARTRITIS REUMATOIDEA	PROGRAMA CANCER DE PULMON
<b>4</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	7 SEDES: 76, MURILLO, SLARGA, BARANOA, MALAMBO, STO TOMAS, CAMPO	8 SEDES (ECOPETROL)	9 SEDES ( MANATI)
<b>5</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	4 TOMAS DE MUESTRAS HABILITADAS	6 TOMAS DE MUESTRAS HABILITADAS	7 TOMAS DE MUESTRAS HABILITADAS
<b>6</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	4 CONSULTORIOS	12 CONSULTORIOS	14 CONSULTORIOS+AMPLIACION SALA PARA ESTANCIA EN RECEPCION.

• Pasado  
2016

2017  
• Presente

• Futuro  
2018

**VARIABLES**  
**No CALIDAD**  
**MEDICA**

1	SERVICIOS	<p>CONSULTA EXTERNA: 1. Medicina General, 2. Odontología, 3. Medicina Interna, 4. Pediatría, 5. Ginecología, 6. Laboratorio Clínico, 7. Planificación Familiar, 8. Terapia Respiratoria, 9. Enfermería, 10 Psicología, 11.Nutricion, 12.Ortopedia, 13.Cx General, 14. Endodoncia, 15.Cx Oral, 16. Ultrasonido. Medicina Interna, Pediatría y toma de muestras en la modalidad extramural.</p> <p>ATENCION DOMICILIARIA: 17. Atención Domiciliaria agudo 18. Atención Domiciliaria paciente crónico con Ventilación, 19. Atención Domiciliaria paciente crónico sin Ventilación .</p>	<p>CONSULTA EXTERNA: Urología, Otorrinolaringología, Psiquiatría, Dermatología, Cardiología (Telemedicina), Dolor y cuidados Paliativos, Oncológico, Neumología, Nefrología, Optometría, Nefrología, Fisioterapia, Reumatología.</p> <p>APOYO DIAGNOSTICO: Tamización de Cáncer de cuello uterino Toma e interpretación de Radiografías Odontológicas, Radiología simple.</p>	<p><b>ATENCION DOMICILIARIA: Urgencia en casa, Ecocardiograma, Consultorio Rosado para de teccion precoz del ca de mama.</b></p>
2	PROGRAMAS	<p>Programa de Intervencion al Riesgo Cardiovascular, Gestantes de alto Riesgo,</p>	<p>Programa de Intervención al Riesgo Cardiovascular, Gestantes de alto Riesgo, EPOCA,</p>	<p>Programa de atencion a poblacion infantil con Desnutricion, Consultorio Rosado para deteccion precoz de cancer de mama, Programa de Nefroproteccion, Atencion de urgencia Domiciliaria.</p>
3	LABORATORIO	<p>TOMA DE MUESTRAS: Se cuenta con dos puntos de atencion en la toma de muestra. TALENTO HUMANO: Se contaba con una auxiliar de 8 horas y una de apoyo de dos horas en toma de muestras. POBLACION: Se atendian en promedio 1.380 pacientes por mes LABORATORIO DE REFERENCIA: Salud Social y Pasteur.</p>	<p>TOMA DE MUESTRAS: Se pasó de dos puntos a tres de toma de muestra. Se apertura el servicio de citologías. TALENTO HUMANO: Se contrató una auxiliar adicional para contar con dos auxiliares de 8 horas y una auxiliar de apoyo de dos horas en toma de muestras. POBLACION: Se atienden en promedio 2096 pacientes por mes. Se logro hacer interfaz con nuestra IPS aliada (Clínica Santo Tomas) para la consulta e impresión de resultados de laboratorio por parte de su personal asistencial. LABORATORIO DE REFERENCIA: Por ampliación de oferta de servicios con el Asegurador, se firmó convenio para remisión de exámenes especializados con COLCAN a partir del mes de Octubre, adicional a la que se tiene con Salud Social. INFRAESTRUCTURA: Con el cambio de sede, se cuenta con confortables y amplias instalaciones al interior del Servicio</p>	<p>Se propone habilitar el Laboratorio Clínico de Media y alta complejidad aprovechando su amplia infraestructura. Mejorar la capacidad operativa de los equipos de procesamiento para disminuir la remisión de exámenes de laboratorio. Entregar los resultados por medio de la plataforma web.</p>
4	INFRAESTRUCTURA	<p>Calidad medica para el 2016 amplio nuevamente la oferta y la infraestructura no permite mas modificaciones, en la actualidad la sede quedo pequeña para la atencion confortable de nuestros usuarios. Al mismo tiempo asumio otra sede para el funcionamiento del PAD, CALL CENTER, TALENTO HUMANO, CONTABILIDAD Y CALIDAD</p>	<p>En Febrero de 2017 se hizo el cambio de domicilio de la IPS para una sede mucho mas grande, que permitió ampliar la oferta de servicios. Acoger un mayor numero de usuarios. Se concentro toda el area administrativa en la sede principal</p>	<p>Se requiere de otras oficinas para el área administrativa de Calidad Medica. Gestionar la apertura de sedes propias en los municipios. Habilitar la planta eléctrica para la prestación optima de los servicios de laboratorio clínico, odontología y la consulta externa.</p>

• Pasado

2016

2017

• Presente

• Futuro

2018

No	VARIABLES PROMONORTE			
1	SISTEMAS DE INFORMACION	Se presentador dificultades para adquirir la totalidad de los equipos debido al rapido crecimiento de la planta de personal.	se ha trabajado en la cultura de calidad del dato, mejorando con esto las bases de la IPS y asi mismo la comunicaci3n con los usuarios.	Implementar todas las politicas de seguridad informatica, a fin de encaminarnos hacia la acreditacion.
2	CALL CENTER	se inicio con 2 personas de 8 horas, mediante la linea telefonica, lo que generaba un abandono de mas del 50% de las llamadas e inconformidad por parte de los usuarios.	Actualmente contamos con 3 colaboradores de tiempo completo cubriendo de 7 am a 6 pm de manera continua y logramos yn porcentaje de abandono por debajo del 10%	Pendientes del proceso de unificacion del Contact Center.
3	SERVICIOS	En sus inicios la IPS Promonorte se visualizo como exclusiva de riesgo para los usuarios de Coosalud.	Se ha venido ampliando la oferta de servicios de acuerdo a las necesidades de la EPS.	Lograr habilitar y prestar la misma cantidad de servicios que se tienen en la sede principal.
4	PROGRAMAS	Se inicio con una base de 1941 usuarios de los cuales solo el 50% tenia datos correctos para su ingreso a los programas.	Actualmente se cuenta con 2729 usuarios activos en el programa de riesgos alto y extremo.	Iniciar con el programa de nefroproteccion y artritis segun solicitud de la EPS.
5	LABORATORIO	Se viene prestando mediante contrato con Ciade IPS, el cual se ha convertido en un aliado estrategico en el cumplimiento de los requerimientos de la EPS.		Lograr habilitar el laboratorio propio a fin de mejorar el acceso a la informacion y los estandares de calidad, tal y como se viene realizando en la sede principal.
6	INFRAESTRUCTURA	Actualmente se presentan dificultades con la infraestructura dado que las instalaciones son reducidas en comparacion con el volumende pacientes que se manejan diariamente.		Mejorar este aspecto, de acuerdo a solicitudes presentadas para que la parte administrativa este en un sitio cercano a la IPS o que se unifique a la sede propia.

**VARIABLES**  
**No SALUD**  
**SOCIAL**

**1**  
**SISTEMAS DE**  
**INFORMACION**

• **Pasado**  
2016

2017  
• **Presente**

• **Futuro**  
2018

**INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**  
1. Ampliación de infraestructura física del 2do piso que incluyó: Cardiogym, terapia física, pulmogym, área de terapias integrales, neuropsicología, oficina de SIAU y recepción.  
2. Ampliación del área de laboratorio: nueva área de microbiología, coordinación de laboratorio.  
3. Ampliación y remodelación infraestructura física 1er piso: consultorio de ginecología, área de falla cardiaca, consultorio para programa patología cervical.  
4. Diseño arquitectónico para la construcción de área de imagenología.

**INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA:**  
Fisioterapia: trotadoras (2), elípticas (2), recumbers (3), multifuncional (1), pulsoxímetro (3), tensiómetros (5).  
Patología Cervical: electrocauterio (1), videocolposcopio (1).  
Falla cardiaca: monitor multiparámetro (2), bombas de infusión (1), pulsoxímetro (1), tensiómetro (1), báscula (1), fonendoscopio (1).  
PAD: aspirador (2), tensiómetros (3), pulsoxímetros (2).

**INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**  
1. Área de imágenes: (1) Rx, (2) vestieres, (2) áreas de monitoreo/EKG, (1) Ecografías, (1) Consultorio, (2) baños, (1) Atención al Usuario.  
2. Sede S/Larga PAD: (1) habitación con 2 camas, (1) cuarto sucio, (1) cuarto limpia, (1) área de residuos, (1) área administrativa, (1) bodega, (1) recepción.  
3. Adecuación PAD B/quilla; (2) habitaciones con baño para 4 camas, (1) área de residuos, (1) área de aseo, (1) área de trabajo sucio, (1) área trabajo limpio.  
4. Adecuación área administrativa: (1) SIM Room, (1) área con 5 puestos de trabajo, (1) remodelación de sala de juntas, reorganización de puestos de trabajo, (1) sala de reuniones.

**INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA:**  
Imágenes Dx: equipo de rx (1), digitalizador (1), PAD S/larga: doppler (2), equipo de órgano (1), tensiómetros (3), balanzas (2), pulsioxímetro (3), termohigrómetros (2).

\* Centro de Rehabilitación y Neurodesarrollo "VIVIR"  
\* Hospitalización de Mediana Complejidad (Remodelación PAD 46)

**VARIABLES**  
**No SALUD SOCIAL**

**2**

**3**

**4**

**5**

Informacion descentralizada  
Sin pagina web

\* Clínica de Patología Cervical.  
\* Hospital Día.  
\* Ampliación del servicio de Neuropsicología a Neurodesarrollo y Terapias Integrales  
\* Diseño e implementación de sedes Cúcuta (Promonorte y Central de Especialistas)

\* Inicio de Programa para manejar pacientes con Falla Cardíaca, que representaban más del 58% de las estadísticas de hospitalizados (IPR)  
\* Cierre de brecha para la detección temprana de Ca de cérvix: Clínica de Patología Cervical.  
\* Articulación con Partes Interesadas para Incrementar la efectividad de las intervenciones del Paciente Cardiovascular: UCAR.



\* Se realizó (2016): infraestructura de TI para la empresa  
asesores técnicos.  
\* Mejora de hardware.  
\* Actualización y parametrización de turnos.  
\* Se realizó unificación de bases de datos de progamas de riesgo.  
\* Se parametrizó sistema para reportes de facturación.  
\* cambio de equipos  
\* Implementación del dominio  
\* Se implementación de diseño de pagina web

Ampliación de agentes de Call Center  
Mejora de cobertura del call center

\* Radiología Mediana Complejidad.  
\* Nutrición Molecular.  
\* Mastología  
\* Prueba piloto Telemedicina.

\* Clínica de Patología Mamaria.

Bd centralizadas

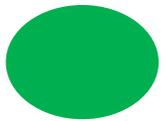
Centralización de call center  
Mejora de infraestructura de TIC's de Call Center

\* Implementación servicio de telemedicina y teleradiología

\* Clínica de Anticoagulación.  
\* Puesta en marcha del Centro de Rehabilitación y Neurodesarrollo "VIVIR".  
\* Programa de Prevención y Detección Temprana de Demencia Senil y Alzheimer.  
\* Clínica de Alteraciones de Sueño y Memoria.  
\* Centro de Investigación e Innovación en Salud: CISS

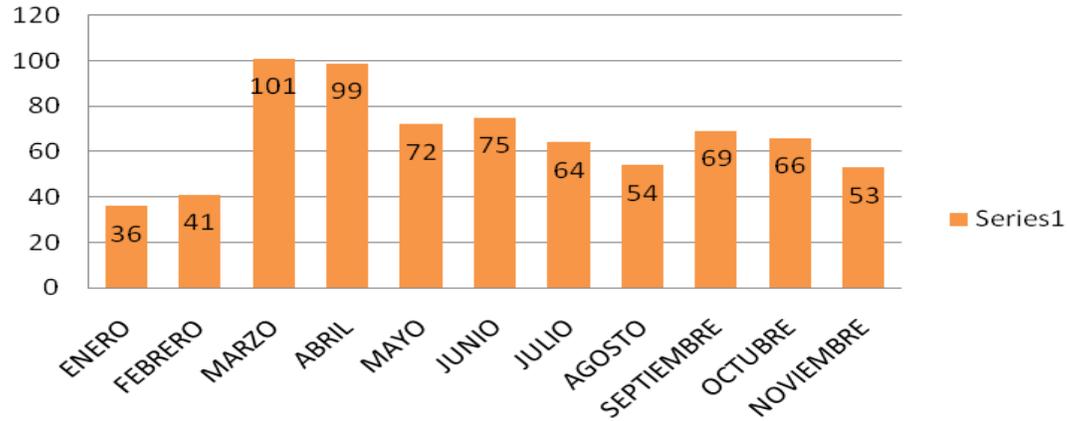


**GESTION HUMANA**

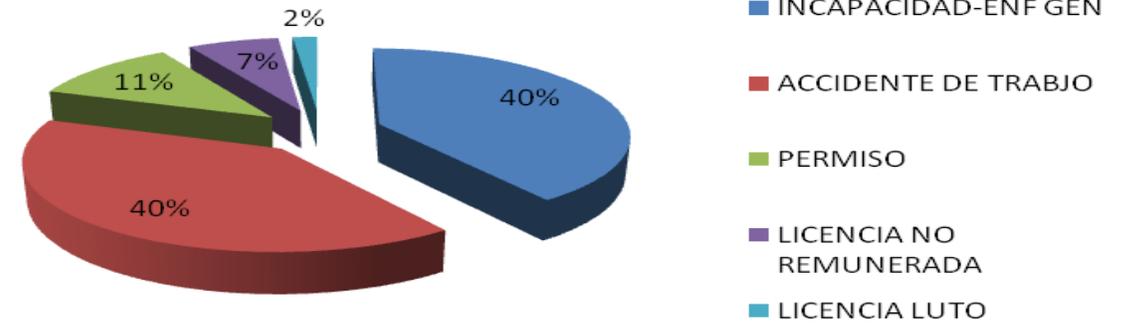


# AUSENTISMO

## AUSENTISMO TOTAL POR MESES



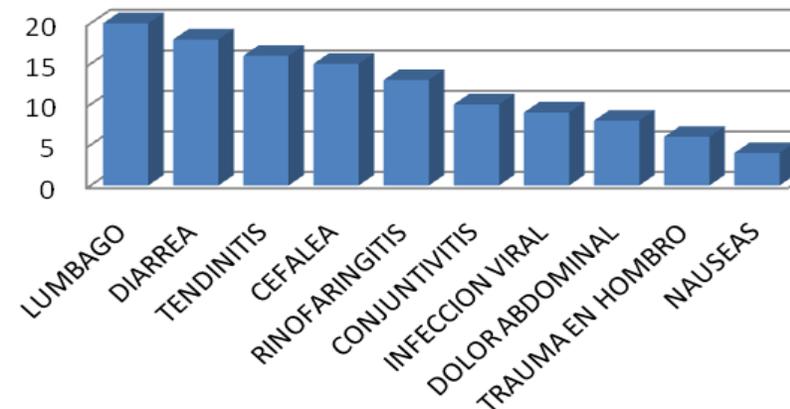
## MOTIVOS DE AUSENTISMO



Ausentismo en 2.46 días\* empleado.  
(E.N 5%)

2 accidentes: 730 días de incapacidad

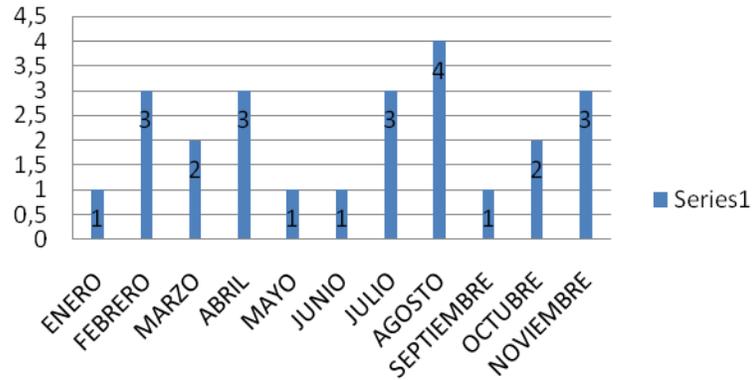
## TOP 10 CAUSAS MAS FRECUENTES INCAPACIDADES



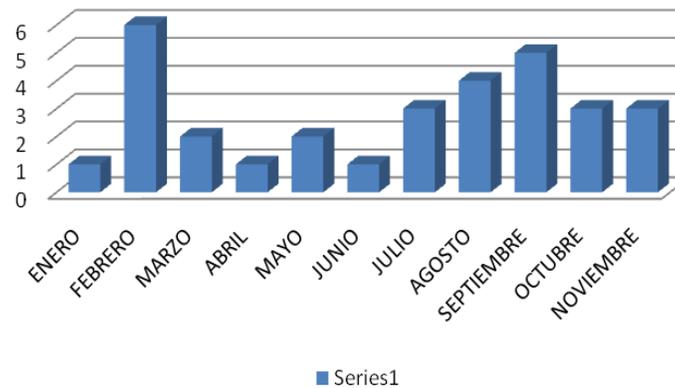
# GESTION HUMANA

## CAPACITACIONES

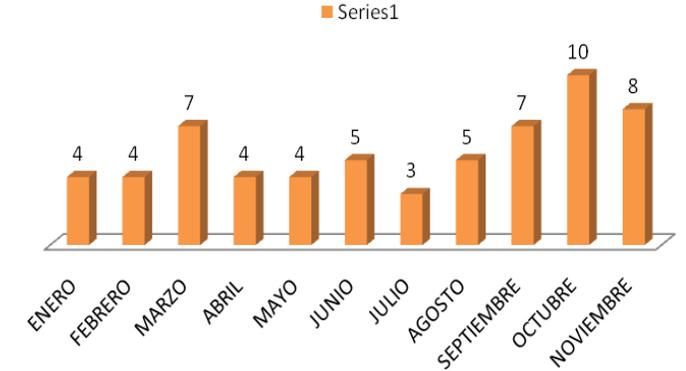
### Rotación - Retiros



### Rotación - Ingresos



### FORMACION POR MESES



NOVEDAD INGRESO	18 personas nuevas respecto al 2016
NOVEDAD RETIRO	en promedio 1,5 personas mensual se han retirado (8 personas corresponde a que la institución los desvinculó) 9 retiros voluntarios

### ACTIVIDADES DE BIENESTAR:

- ❖ Escogidos en total 33 empleados del mes (1 por cada 3 sedes mensual).
- ❖ 33 tarjetas bono regalo.
- ❖ obsequios día de la mujer.
- ❖ Actividades saludable.
- ❖ celebración día de las madres .
- ❖ integración día amor y amistad.
- ❖ día libre por cumpleaños.
- ❖ merienda saludable todos los viernes al personal Se realizaron algunos sábados desayunos de integración.

60 capacitaciones  
cumpliendo 94%

## TOTAL VALOR RECOBRADO ENERO - NOVIEMBRE 2017

EPS	VALOR
NUEVA EPS	\$ 7.823.810,00
AXA COLPATRIA	\$ 6.805.313,00
CAFESALUD	\$ 6.048.446,00
SURA	\$ 1.254.120,00
SANITAS	\$ 22.111.167,00
SALUD TOTAL	\$ 890.169,00
<b>TOTAL RECOBRADO</b>	<b>\$ 44.933.025,00</b>
<b>VALOR PENDIENTE</b>	<b>\$ 6.809.850,00</b>

## Proyección de incapacidades pendientes por recibir el pago

LICENCIA DE MATERNIDAD	NUEVA EPS	\$2.950.000,00	Valor aproximado
LICENCIA DE MATERNIDAD	SALUD TOTAL	\$2.950.000,00	
ACCIDENTE DE TRANSITO	CAJACOPI	\$737.717,00	
ENF GENERAL	SALUD TOTAL	\$172.133,00	
<b>TOTAL</b>		<b>\$6.809.850,00</b>	

Evaluacion de desempeño	
satisfactorias	64
plan de mejora	3
	67

plan de mejora  
4%

## Evaluaciones de desempeño



De las personas evaluadas la mayoría es satisfactoria. Solo 3 personas salieron con plan de mejoramiento, actualmente se esta haciendo seguimiento de sus compromisos.

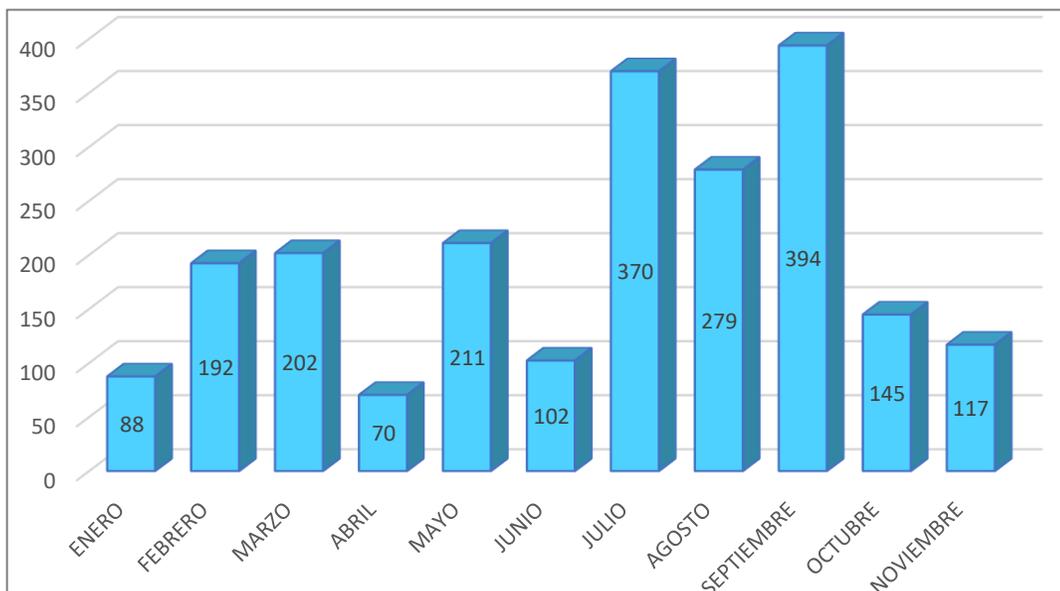
Durante el año 2017 se presentaron 5 Licencias de Maternidad cada una por 126 días, 3 ya fueron pagadas por las EPS, las otras dos están en recobro.

El valor que se ha recobrado en el transcurso del 2017 es **\$44.933.025**, y esta proyectado recibir el pago de las incapacidades pendientes por valor de **\$6.809.850**

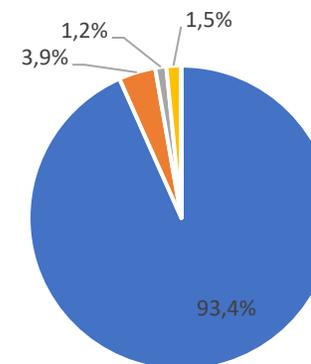




### AUSENTISMO TOTAL POR MESES

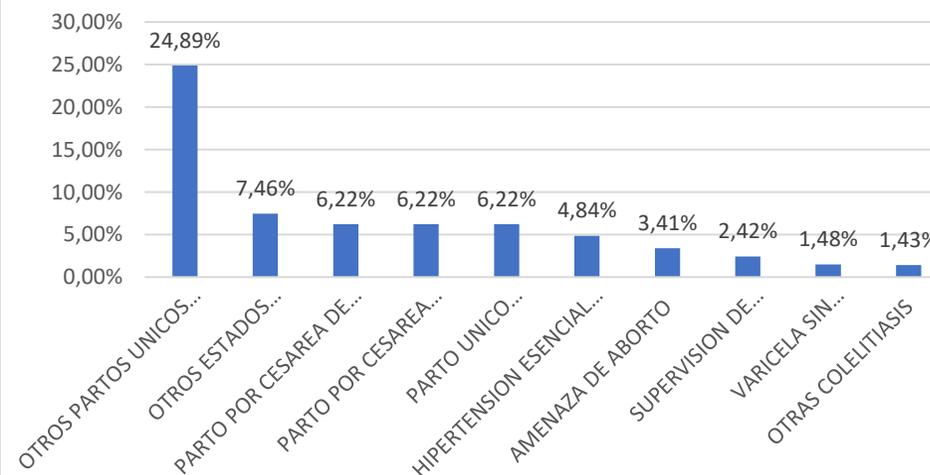


■ AUSENTISMO (DÍAS)

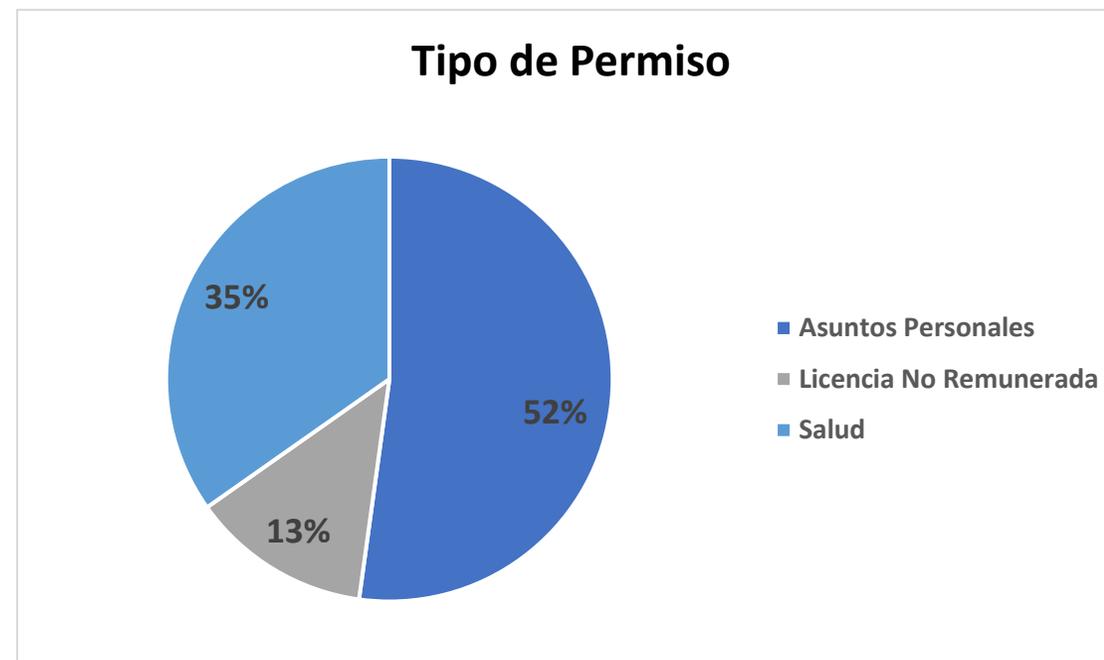
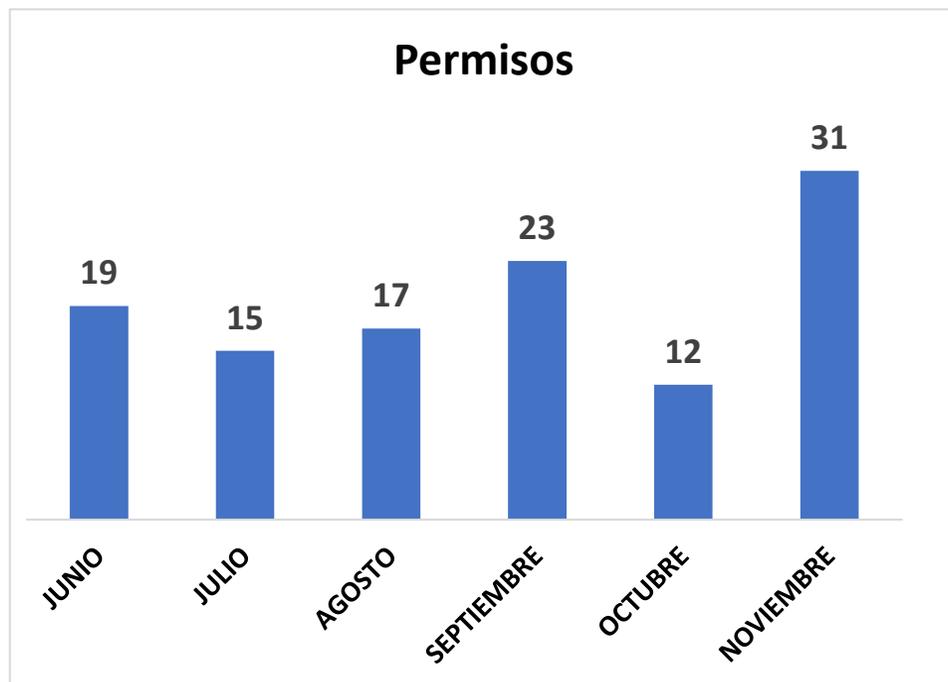


### MOTIVOS DE AUSENTISMO

### CAUSAS MÁS FRECUENTES DE INCAPACIDAD



# Permisos



Se registraron 117 permisos en total en el periodo de junio a noviembre de 2017, entre los cuales la mayoría de permisos fueron en Noviembre (31) , del total de permisos, por Asuntos Personales fueron 52 siendo éste el más recurrente.



# SELLOS DE CALIDAD



### SEDE SABANALARGA:

Prestación de servicios de salud a pacientes que pertenecen a programas de intervención al riesgo cardiovascular, materno fetal con enfoque en la prevención, promoción e intervención que incluye medicina general, actividad física, psicología, nutrición, gineco-obstetricia, medicina interna en el municipio de Sabanalarga.

**VERSIÓN 2015**

**0 NO CONFORMIDADES  
OBTENIDO: 2016**



### SEDE PRINCIPAL:

Prestación de servicios de salud a pacientes que pertenecen a programas de intervención al riesgo EPOC+ASMA (EPOCA) con enfoque en la prevención, promoción e intervención que incluye medicina general, actividad física, psicología, nutrición, neumología y prestación de servicios de especialistas medicina interna, pediatría, psiquiatría, cardiología, dermatología y procedimientos menores en las sede calle 76 Barranquilla.

**VERSIÓN 2015**

**0 NO CONFORMIDADES  
OBTENIDO: 2017**

### SEDE MURILLO:

Prestación de servicios de salud a pacientes de primer nivel de medicina general, nutrición, psicología, enfermería, odontología y rayos x en la sede Murillo.

**VERSIÓN 2015**

**0 NO CONFORMIDADES  
OBTENIDO: 2017**

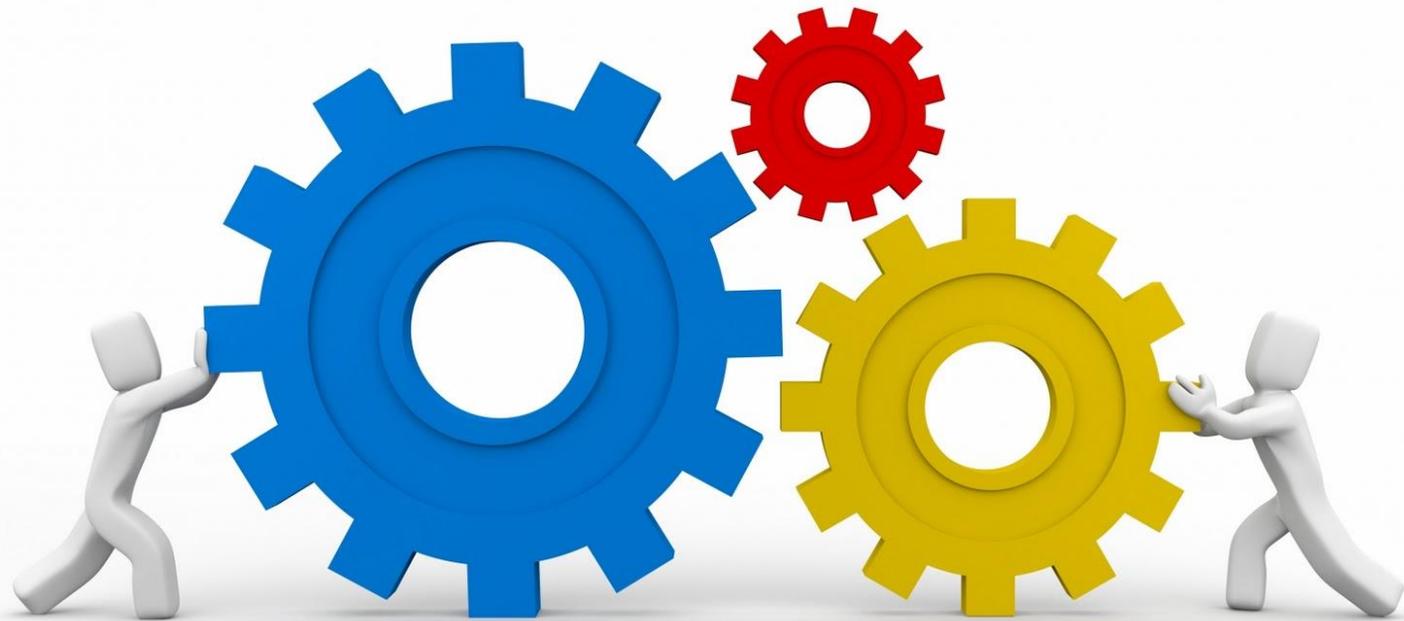
# ALCANCE



# EVALUACION ECOPETROL

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE CONTRATISTAS		
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE ABASTECIMIENTO		
GAB-F-245	Elaborado	Versión 1
<b>A. DATOS INICIALES</b>		
Contratista :	<b>PROMOTORES DE LA SALUD DE LA COSTA</b>	NIT / c.c. <b>802.011.610-1</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Principal <input type="checkbox"/> Unión Temporal <input type="checkbox"/> Consorcio <input type="checkbox"/> Subcontratista		
No. de Contrato:	<b>3002067</b>	
Fecha Iniciación:	<b>16/09/2016</b>	Fecha Terminación: <b>31/09/2017</b> Fecha Liquidación: <b>31/12/2018</b>
	DD/MM/AA	DD/MM/AA    DD/MM/AA
Objeto del Contrato:	PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD EN LAS ESPECIALIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN MEDICINA GENERAL, SALUD OCUPACIONAL, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN, PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL, PARA LA PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD PARA DETERMINAR, PRIORIZAR E INTERVENIR EL RIESGO COMÚN Y LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD OCUPACIONAL. LOS SERVICIOS SERÁN PRESTADOS A LOS TRABAJADORES, JUBILADOS Y BENEFICIARIOS EN LA UNIS BARRANQUILLA, EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN SALUD, Y DE LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS EN LA CCT Y EL ACUERDO 01/77.	
Tipo de contrato:	<input checked="" type="checkbox"/> Obra/ Servicio <input type="checkbox"/> Consultoría <input type="checkbox"/> Compra	
Valor Final del Contrato en \$	<b>1.871.580.000</b>	Valor Final en SMLM: <b>2715</b>
<b>CALIFICACION FINAL OBTENIDA:    100    100    100%</b>		
<b>C. DATOS FINALES</b>		
OBSERVACIONES :		
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO No. 1</b>		
<b>PERIODO A EVALUAR: 16 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</b>		
Dependencia que certifica:	<b>REGIONAL SALUD CARIBE</b>	Lugar y Fecha, <b>01/02/2017</b>
ADMINISTRADOR		
Firma:		
Nombre:	<b>INES MARIA MONTES PENA</b>	
Registro o Cédula:	<b>E0226852</b>	

# NUEVOS PROYECTOS



## PROYECTOS PARA EL 2018



SUEÑOS PROMOCOSTA....!!!

NAVIDAD DE LOS SUEÑOS....!!!



# NUEVOS PROYECTOS PROYECTOS PARA EL 2018

Salud social

